



**UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS QUE-CHOISIR**

65 Avenue Jean Jaurès 30900 NÎMES

## **Coronavirus et achats en ligne**

### **Ce qui change en période de confinement**

**Alors que de nombreux commerces physiques ont été contraints de fermer leurs portes en raison de l'épidémie de Covid-19, les cybermarchands, eux, sont autorisés à poursuivre leur activité. Avec des règles du jeu un peu différentes de celles qui sont appliquées en temps normal.**

**Quelques réponses aux principales questions que vous pouvez vous poser.**

Puis-je acheter en ligne tout ce que je souhaite ?

En théorie, oui. Le gouvernement n'ayant imposé aucune interdiction, les marchands sont en droit de vendre en ligne les produits habituels. Dans la pratique, toutefois, certains peuvent faire face à des problèmes d'approvisionnement ou décider de leur plein gré de privilégier la livraison de certains types de produits, comme les produits alimentaires, les produits d'hygiène ou le matériel informatique nécessaire au télétravail.

Un marchand a-t-il le droit de refuser de vendre des articles qu'il a en stock ou de limiter le nombre d'articles ?

Que ce soit pour maintenir son organisation, pour conserver des stocks pour de futurs acheteurs ou pour toute autre raison, un marchand est en droit de ne pas mettre en vente certains produits qu'il détient. Dans ce cas, il devra faire en sorte qu'ils n'apparaissent pas sur son site comme étant disponibles à la vente. Dans le cas où il prendrait cette décision après avoir validé la commande, il pourra, comme en temps normal, s'appuyer sur le fait que le produit n'est plus disponible pour annuler la vente.

Comment se déroule la livraison en période de confinement ?

La plupart des marchands ont suspendu la livraison en point-relais, en magasin ou en bureau de poste. La livraison se fait donc presque exclusivement à domicile. Tous les transporteurs ont d'ailleurs pris des mesures pour assurer une livraison sans contact entre le livreur et le client (colis laissé devant la porte, pas de signature ou bien signature du bordereau par le livreur devant le client, etc.).

Le vendeur n'a pas respecté le délai qu'il avait fixé. Quels sont mes droits ?

Dans la mesure où la propagation du coronavirus constitue un « *cas de force majeure* », le marchand n'est pas tenu de respecter les délais indiqués. En cas de retard de livraison, vous aurez deux solutions : soit patienter, soit indiquer au marchand un nouveau délai de livraison « raisonnable », qui peut varier selon l'urgence et la nature du produit. Ce n'est que si le marchand ne respecte pas ce nouveau délai que vous pourrez annuler votre commande sans



## UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS QUE-CHOISIR

65 Avenue Jean Jaurès 30900 NÎMES

frais. Il en est de même pour les drives (le client, par exemple, ne pourra obtenir aucuns dommages et intérêts dans le cas où le marchand reporterait le créneau). Dans la pratique, certains marchands ont déjà pris des mesures pour assouplir les conditions de livraison et de retour. Renseignez-vous auprès d'eux.

J'ai reçu un produit qui ne me plaît pas. Puis-je le retourner à l'expéditeur ?

Comme en temps normal, vous disposez de 14 jours à partir de la réception d'un colis pour vous rétracter. Concrètement, vous devez, dans ce délai, avoir prévenu le vendeur de votre intention de procéder à la rétractation. Cette démarche peut notamment se faire par le biais de l'espace client ou par mail. Vous disposez ensuite de 14 jours supplémentaires pour retourner le produit. Néanmoins, le marchand ne pourra pas vous faire de reproche si, de bonne foi, vous n'avez pas pu renvoyer le colis en temps et en heure (parce que vous n'aviez pas le droit de sortir de chez vous, que le bureau de poste était fermé, etc.). Là encore, certains marchands ont pris l'initiative d'allonger leurs délais de retour. De son côté, le professionnel a le droit de ne vous rembourser que lorsqu'il aura réceptionné le colis ou que vous lui aurez fait parvenir la preuve de l'envoi (consultez ses conditions générales).

Le Président de l'UFC Que Choisir de Nîmes  
Marc ORIBELLI